

Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas *Public Service* dengan Metode *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis* dan *Potential Gain in Customer Value* (Studi Kasus: Puskesmas Jagir Surabaya)

Ratna Murtisari Dewi¹, Lukmandono², dan Andika Prasetyo³

Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya^{1,2,3} Jurusan Teknik Industri

e-mail: ratnamurtisari18@gmail.com

ABSTRACT

The current era of Covid-19 pandemic emphasizes the importance of good health. The existing health services should provide the highest quality of care since health is such an important part of life. Jagir Community Health Centre is a health facility in Surabaya that offers hospitalization and opens 24 hours a day. Several patients complained about changes in service facilities during the pandemic. Thus, the writers found that it was important to conduct service quality assessment research to determine what steps could be taken to meet patient expectations and what priority aspects must be increased in order to improve service quality. Then, Importance Performance Analysis (IPA) method was used to analyze the suitability level to examine the level to which service performance fulfilled patient expectations, and Potential Gain in Customer Value (PGCV) method was used to determine the priority aspects. The result of the study showed that 74.773% patients was satisfied with the overall service quality using CSI method. The result of IPA method for calculating level of conformity were 94.96%, meaning that service performance had met the patient expectations. Furthermore, the following aspects such as the comfort and availability of patient waiting rooms based on the health protocols, the availability of large parking lots, the availability of handwashing and hand sanitizer, the timeliness of services and online registration improvement were considered to determine the priority of service quality improvement based on Quadrant 1 (one) IPA and the PGCV index.

Keyword: CSI, Health, IPA, PGCV, Puskesmas, Service Quality

ABSTRAK

Era pandemi Corona seperti sekarang ini mengakibatkan kesehatan menjadi fokus utamanya. Kesehatan adalah suatu hal yang sangat penting dalam kehidupan dan sudah semestinya pelayanan kesehatan yang ada memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Puskesmas Jagir merupakan salah satu fasilitas kesehatan di kota Surabaya yang memiliki program layanan rawat inap dan beroperasi selama 24 jam. Selama masa pandemi muncul beberapa keluhan pasien mengenai perubahan fasilitas pelayanan. Sehingga penting rasanya dilakukan penelitian mengenai penilaian kualitas pelayanan untuk menentukan langkah yang dapat diambil guna memenuhi harapan pasien serta menentukan prioritas atribut yang harus ditingkatkan. Mengaplikasikan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien secara menyeluruh. Kemudian menganalisa tingkat kesesuaian untuk mengetahui sejauhmana kinerja pelayanan mampu memenuhi harapan pasien dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan menentukan urutan atribut yang harus ditingkatkan guna memenuhi harapan pasien dengan metode *Potential Gain in Customer Value* (PGCV). Berdasar hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan secara menyeluruh menggunakan metode CSI sebesar 74,773%. Hasil perhitungan tingkat kesesuaian menggunakan metode IPA sebesar 94,96% . Selanjutnya penentuan prioritas perbaikan kualitas layanan berdasar pada Kuadran 1 (satu) IPA dan indeks PGCV sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan adalah atribut nomor 1, 2, 6 dan 7.

Kata kunci: CSI, IPA, Kesehatan, PGCV, Kualitas Pelayanan, Puskesmas

PENDAHULUAN

Salah satu fungsi pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat[1]. Pelayanan masyarakat yang optimal akan memberikan cerminan positif terhadap kepuasan masyarakat. Namun pada kenyataannya masih sering ditemukan hambatan dalam kegiatan pelayanan masyarakat yang berjalan terutama pada hal kualitas pelayanan yang diberikan. Apalagi di era pandemi Corona saat ini dimana hampir seluruh jalannya kegiatan terdampak dan menjadikan kesehatan sebagai fokus utamanya.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas kesehatan yang disediakan pemerintah dengan menjalankan upaya kesehatan tingkat satu yang berfokus dalam upaya peningkatan dan pencegahan [2]. Puskesmas Jagir adalah salah satu puskesmas di kota Surabaya yang berada di kawasan kecamatan Wonokromo dengan wilayah kerja meliputi 3 kelurahan. Ditemui beberapa pasien mengeluh mengenai minimnya waktu kunjungan, keterbatasan tempat mencuci tangan, ruang tunggu yang padat, kesulitan penggunaan komputer untuk pendaftaran secara *online*. Harapan pasien mengenai kualitas layanan yang diberikan merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan kepuasan pasien. Penilaian mengenai kepuasan pelayanan sendiri merupakan suatu kebutuhan bagi manajemen sebagai bentuk evaluasi bagi pihak manajemen untuk meningkatkan pelayanan [3].

Pada penelitian ini akan digunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Puskesmas secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan atribut yang diukur [4]. Kemudian menganalisa tingkat kepentingan (*importance*) pasien dan kinerja (*performance*) pihak puskesmas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Selanjutnya digunakan metode *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) untuk mengetahui urutan prioritas perbaikan atribut yang harus ditingkatkan untuk memenuhi kepuasan pasien. Penelitian diharapkan dapat memberi masukan dan menjadi evaluasi bagi pihak manajemen Puskesmas Jagir, serta membantu menentukan strategi yang bertujuan pada peningkatan kualitas pelayanan hingga memunculkan kepuasan masyarakat

TINJAUAN PUSTAKA

Kualias Jasa

Jasa merupakan suatu aktivitas, tindakan atau kegiatan yang berhubungan erat dengan kehidupan dan dibutuhkan pada setiap lapisan masyarakat, tidak berwujud tetapi bisa diidentifikasi. Kualitas adalah suatu produk/jasa yang telah melewati tahapan proses dengan memperhitungkan nilainya tanpa ada kekurangan dan menghasilkan produk/jasa sesuai harapan pelanggan [5]. Kemampuan untuk memberi pelayanan dengan baik pada pelanggan merupakan salah satu faktor yang penting dalam menentukan kualitas suatu perusahaan. Terdapat lima dimensi pokok yang akan menentukan kualitas suatu pelayanan (jasa), yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* [6].

Customer Satisfaction Index (CSI)

Penggunaannya bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tingkat *importance* dari setiap atribut yang diukur. Nilai interval pada metode CSI memiliki nilai yang berbeda satu sama lain yang berfungsi sebagai pembatas kriteria dan untuk memudahkan pengelompokan kriteria kepuasan pelanggan [7]. Interpretasi setiap interval pada nilai CSI untuk kategori Sangat Puas (81% - 100%), Puas (66% - 80.99%), Cukup Puas (51% - 65.99%), Kurang Puas (35% - 50.99%) dan Tidak Puas (0% - 34.99%).

Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis disebut juga analisa arti penting-kinerja, tujuannya untuk mengetahui kesesuaian antara kepentingan dan kinerja yang dirasakan oleh pelanggan [8]. Dilakukan pengukuran tingkat kesesuaian guna mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kinerja pihak penyedia jasa dan kemampuannya untuk mengerti kepentingan pelanggan [9]. Kemudian dilakukan pemetaan pada 4 (empat) kuadran untuk seluruh atribut yang ada di tunjukkan pada Gambar 1. dibawah ini, dimana atribut-atribut yang ada akan mempengaruhi kualitas suatu pelayanan yang hendak diukur.



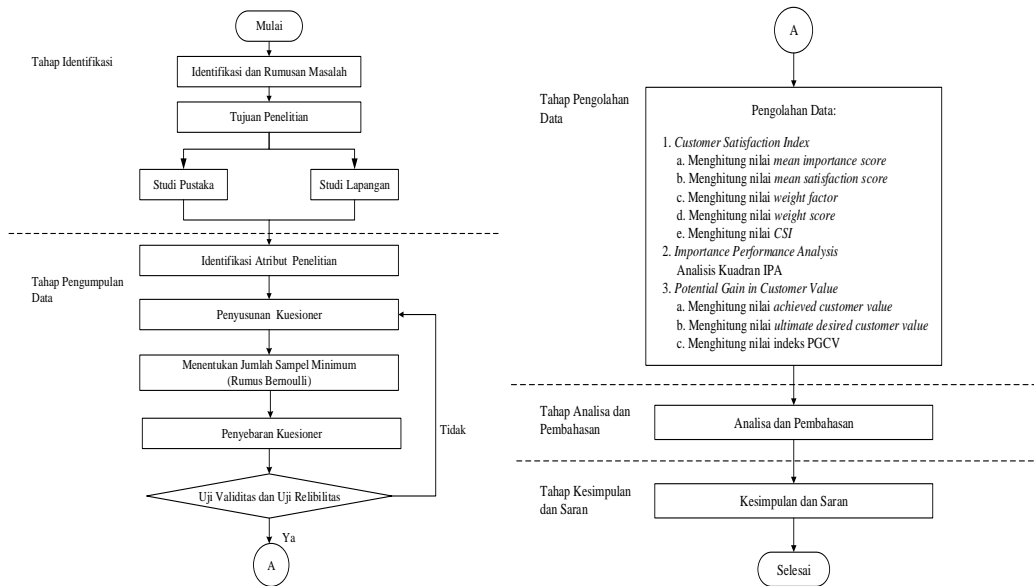
Gambar 1. Kuadran IPA

Potential Gain in Customer Value (PGCV)

Metode PGCV digunakan untuk menentukan peningkatan kualitas pelayanan yang harus diprioritaskan. Penggunaan metode ini akan mempermudah proses analisa melalui pernyataan indeks. Apabila suatu atribut memperoleh nilai *index* terbesar, maka akan menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan kinerja dan berlaku untuk nilai indeks selanjutnya [10]. Indeks PGCV bermanfaat untuk menyediakan masukan berbentuk kuantitatif yang luas pada sebuah analisis strategis [11].

METODE

Metode penelitian akan menunjukkan serangkaian tahapan yang dilakukan pada penelitian yang di tunjukkan pada Gambar 2. berikut ini.



Gambar 2. Flowcart Penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Pada uji validitas apabila hasil r hitung $>$ r tabel maka pertanyaan pada kuesioner yang dibuat dinyatakan valid. Nilai r tabel diketahui 0,183 untuk $(N-2) = 115$. Untuk uji reliabilitas dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* $>$ 0,6. Dengan X adalah kinerja dan Y adalah kepentingan berikut adalah hasil uji validitas dan reliabilitas yang di tunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

| Atribut | r Hitung | | r Tabel | Uji Validitas | Nilai <i>cronbach alpha</i> | | Uji Reliabilitas |
|---------|----------|-------|---------|---------------|-----------------------------|-------|------------------|
| | X | Y | | | X | Y | |
| 1 | 0,893 | 0,942 | 0,183 | Valid | 0,828 | 0,927 | Reliabel |
| 2 | 0,909 | 0,942 | 0,183 | Valid | 0,816 | 0,925 | Reliabel |
| 3 | 0,897 | 0,922 | 0,183 | Valid | 0,823 | 0,935 | Reliabel |
| 4 | 0,739 | 0,916 | 0,183 | Valid | 0,917 | 0,939 | Reliabel |
| 5 | 0,918 | 0,852 | 0,183 | Valid | 0,848 | 0,965 | Reliabel |
| 6 | 0,897 | 0,958 | 0,183 | Valid | 0,876 | 0,791 | Reliabel |
| 7 | 0,921 | 0,943 | 0,183 | Valid | 0,841 | 0,823 | Reliabel |
| 8 | 0,920 | 0,941 | 0,183 | Valid | 0,732 | 0,905 | Reliabel |
| 9 | 0,841 | 0,946 | 0,183 | Valid | 0,933 | 0,894 | Reliabel |
| 10 | 0,910 | 0,933 | 0,183 | Valid | 0,752 | 0,910 | Reliabel |
| 11 | 0,939 | 0,926 | 0,183 | Valid | 0,935 | 0,924 | Reliabel |
| 12 | 0,960 | 0,943 | 0,183 | Valid | 0,900 | 0,890 | Reliabel |
| 13 | 0,946 | 0,945 | 0,183 | Valid | 0,919 | 0,885 | Reliabel |
| 14 | 0,935 | 0,941 | 0,183 | Valid | 0,778 | 0,709 | Reliabel |
| 15 | 0,900 | 0,808 | 0,183 | Valid | 0,887 | 0,943 | Reliabel |
| 16 | 0,882 | 0,918 | 0,183 | Valid | 0,754 | 0,761 | Reliabel |

Note: Hasil Perhitungan dengan Software SPSS 26.

Hasil Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh mengenai tingkat kinerja dari setiap atribut kualitas pelayanan yang ada. Diketahui nilai CSI berdasar perhitungan yang telah dilakukan berada pada kategori puas karena nilainya 74,773% berada diantara 66% - 80,99%. Berikut adalah Tabel 2. hasil perhitungan metode CSI.

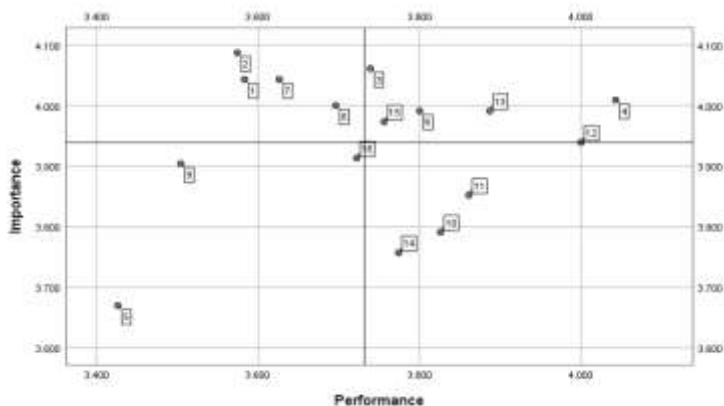
Tabel 2. Hasil Perhitungan Metode CSI

| Atribut | MIS | MSS | WF (%) | WS |
|--|-------|-------|--------|-------|
| 1 Ketersediaan tempat mencuci tangan & <i>handsanitizer</i> | 4,043 | 3,583 | 6,416 | 0,230 |
| 2 Kenyamanan dan ketersediaan ruang tunggu pasien sesuai protokol kesehatan | 3,904 | 3,504 | 6,195 | 0,217 |
| 3 Lingkungan Puskesmas yang bersih dan nyaman | 4,061 | 3,730 | 6,443 | 0,240 |
| 4 Ketertiban penggunaan APD untuk pegawai | 4,009 | 4,043 | 6,360 | 0,257 |
| 5 Ketersediaan lahan parkir yang luas | 3,670 | 3,426 | 5,822 | 0,199 |
| 6 Ketepatan peraturan kunjungan rawat inap | 4,000 | 3,696 | 6,347 | 0,235 |
| 7 Ketepatan waktu pelayanan | 4,043 | 3,626 | 6,416 | 0,233 |
| 8 Kemampuan memberikan informasi yang tepat kepada pasien | 3,991 | 3,800 | 6,333 | 0,241 |
| 9 Kemudahan pendaftaran <i>online</i> | 4,087 | 3,574 | 6,485 | 0,232 |
| 10 Kesediaan seluruh pegawai membantu pasien | 3,791 | 3,826 | 6,015 | 0,230 |
| 11 Perilaku dan sikap pegawai yang meyakinkan dicerminkan dengan kelengkapan APD | 3,852 | 3,861 | 6,112 | 0,236 |
| 12 Jaminan data pasien tidak akan diberikan kepada pihak lain manapun | 3,939 | 4,000 | 6,250 | 0,250 |
| 13 Pegawai menjawab pertanyaan dengan jelas & yakin | 3,991 | 3,887 | 6,333 | 0,246 |
| 14 Menggunakan kata-kata yang mudah dimengerti | 3,757 | 3,774 | 5,960 | 0,225 |
| 15 Memberikan pelayanan adil untuk semua pasien | 3,974 | 3,757 | 6,305 | 0,237 |
| 16 Cara berkomunikasi pegawai yang ramah & sopan | 3,913 | 3,722 | 6,209 | 0,231 |

Note: Hasil Pengolahan Data 2021.

Hasil Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Rata-rata tingkat kesesuaian antara *performance* dan *importance* adalah sebesar 94,96% dengan rentang nilai 87,45% hingga 101,55%. Artinya 94,96% kinerja pelayanan Puskesmas Jagir telah memenuhi harapan pasien. Kemudian telah diperoleh hasil pemetaan seluruh atribut ke dalam 4 (empat) kuadran IPA seperti Gambar 3. berikut ini.



Gambar 3. Kuandarn IPA

Sesuai dengan tujuan penelitian maka analisa akan difokuskan pada kuadran 1 (satu). Pada kuadran tersebut atribut yang termasuk didalamnya diartikan sebagai atribut dengan prioritas utama yang harus diperbaiki kualitas pelayanannya. Merujuk pada Gambar 3. diketahui pada kuadran 1 terdapat empat atribut didalamnya, yaitu atribut nomor 1 ketersediaan tempat mencuci tangan dan *handsanitizer*, nomor 2 kenyamanan dan ketersediaan ruang tunggu pasien sesuai protokol kesehatan, atribut 6 ketepatan peraturan kunjungan rawat inap dan atribut 7 ketepatan waktu pelayanan.

Hasil Metode *Potential Gain in Customer Value* (PGCV)

Berikut adalah Tabel 2. hasil urutan 1-10 atribut yang harus diprioritaskan upaya perbaikannya.

Tabel 2. Urutan Prioritas Perbaikan Berdasar Metode PGCV

| Rangking | Atribut | Pernyataan |
|----------|---------|---|
| 1 | 2 | Kenyamanan dan ketersediaan ruang tunggu pasien sesuai protokol kesehatan |
| 2 | 9 | Kemudahan pendaftaran <i>online</i> |
| 3 | 5 | Ketersediaan lahan parkir yang luas |
| 4 | 1 | Ketersediaan tempat mencuci tangan dan <i>handsanitizer</i> |
| 5 | 7 | Ketepatan waktu pelayanan |
| 6 | 6 | Ketepatan peraturan kunjungan rawat inap |
| 7 | 3 | Lingkungan Puskesmas yang bersih dan nyaman |
| 8 | 16 | Cara berkomunikasi pegawai yang ramah dan sopan |
| 9 | 15 | Memberikan pelayanan yang adil untuk semua pasien |
| 10 | 8 | Kemampuan memberikan informasi yang tepat kepada pasien |

Note: Hasil Pengolahan Data 2021.

KESIMPULAN

Tingkat kepuasan pasien mengenai tingkat kinerja dari setiap atribut kualitas pelayanan yang ada secara menyeluruh yang telah diukur menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) berada pada kategori puas dengan nilai indeks 74,773%. Untuk tingkat kesesuaian pada kinerja pelayanan Puskesmas Jagir telah memenuhi harapan (kepentingan) pasien sebesar 94,96% yang telah diukur menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) kemudian diperoleh pula atribut-atribut yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya berdasar kuadran satu, yaitu atribut nomor 1, 2, 6 dan 7. Sedangkan untuk prioritas perbaikan berdasar hasil indeks PGCV diperoleh urutan atribut yang harus diprioritas adalah atribut nomor 2, 9, 5 dan 1.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. N. Hidayati and A. P. Prsetyo, "Analisis Kualitas Pelayanan e-KTP Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index, Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis," *J. Maksipreneur*, vol. V, no. 1, pp. 117–133, 2015.
- [2] L. Laricha, Andres, and H. S. Dharma, "Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat dan Importance Performance Matrix," *J. Ilm. Tek. Ind.*, vol. 6, no. 2, pp. 138–147, 2018.
- [3] S. Husna and A. Syukri, "Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisa GAP pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja," *J. Ilm. Tek. Ind.*, vol. 13, no. 2, pp. 103–111, 2014.

-
- [4] A. Nurfadli, L. Lukmandono, and R. Prabowo, "Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan kepada Siswa menggunakan Metode CSI dan SERVQUAL," *Semin. Nas. Sains dan Teknol. Terap.*, vol. 8, pp. 299–306, 2020.
- [5] H. M. Ritonga and O. Amelia, "Analisi Kualitas, Desain dan Karakteristik terhadap Produk Jasa pada Bank BRI Medan," *J. Manaj. Tools*, vol. 7, no. 1, pp. 37–44, 2019.
- [6] K. Hadidjija, L. Lukmandono, and R. Prabowo, "Analisis Kualitas Pelayanan Distribusi Pupuk terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual dan Model KANO," *Semin. Nas. Inov. dan Apl. Teknol. di Ind. 2018*, no. 1, pp. 114–123, 2018.
- [7] H. R. Sampurno and O. O. Sharif, "Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) pada Kualitas Pelayanan GOJEK," *J. Mitra Manaj. (JMM Online)*, vol. 4, no. 6, pp. 856–870, 2020.
- [8] P. Kotler and K. L. Keller, *Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid 2*, 13th ed. Jakarta, Ciracas: Penerbit Erlangga, 2009.
- [9] R. Nugraha, H. Ambar, and H. Adianto, "Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel 'X' Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang)," *J. Online Inst. Teknol. Nas.*, vol. 1, no. 3, pp. 221–231, 2014.
- [10] A. Darmawan, M. Mulyadi, and N. Khaerani Busri, "Aanaliss Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Purna Jual Avanza dengan Metode Servqual dan PGCV," *J. Eng. Manag. Industial Syst.*, vol. 2, no. 2, pp. 12–19, 2014.
- [11] N. K. Wirawan and S. Indriani, "Upaya Peningkatan Kualitas Pelayana Di Superindo Tlogomas Menggunakan Metode PGCV," *J. Valtech*, vol. 3, no. 2, pp. 160–165, 2020.